

## **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP) PARA USUARIOS QUE SE SIRVEN DE UN ÚNICO TANQUE ESTACIONARIO**

Entre los suscritos CITY GAS DISTRIBUIDORA S.A.S E.S.P. Nit.900.453.463-5, con domicilio principal en la dirección CRA 2 48 24 de la ciudad de SOACHA y número telefónico 3102119689, que suministra gas a granel de la marca CITYGAS , de propiedad del Distribuidor CITYGAS DISTRIBUIDORA SAS ESP, y que en lo sucesivo se denominará EL DISTRIBUIDOR, por una parte; y el suscriptor \_\_\_\_\_, identificado con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, que para el presente contrato actúa como representante del usuario o de la copropiedad \_\_\_\_\_ Nit. \_\_\_\_\_, ubicada en \_\_\_\_\_ de la ciudad de \_\_\_\_\_ y número telefónico \_\_\_\_\_, que se sirve de un único Tanque Estacionario, y que en lo sucesivo se denominará EL USUARIO - LA COPROPIEDAD, se celebra un Contrato de Servicios Públicos de Suministro de GLP a Granel a través de Tanque Estacionario, el cual se registrá por las cláusulas que se enuncian a continuación.

Se entiende incorporada al presente contrato toda la normatividad relativa al desarrollo de la actividad de suministro de GLP a granel y demás normas, reglamentos y disposiciones que tengan relación con el objeto del Contrato, ya sean del orden nacional, departamental o municipal, y todas aquellas que las sustituyan o modifiquen.

### **CLÁUSULA PRIMERA**

#### **DEFINICIONES:**

Para los efectos del presente contrato, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, y las disposiciones reglamentarias pertinentes vigentes, se entiende que las siguientes expresiones significan:

**Accesorios del Tanque Estacionario:** Elementos acoplados a la entrada y salida del Tanque Estacionario, entre los que se encuentran: válvula de llenado de doble cheque, válvula manual de corte, indicador fijo de nivel líquido, válvula de alivio de presión, medidor de volumen por flotación y válvula de drenaje con tubo buzo.

**Acometida de tanques estacionarios:** Comprende la derivación de la red de uso general cuando aplique, el regulador y el medidor.

**Certificado de Conformidad:** Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, en virtud del cual se puede confiar razonablemente que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con un Reglamento Técnico, Norma Técnica u otra especificación técnica o documento normativo específico.

**Factura de servicios públicos:** Es la cuenta que la empresa prestadora del servicio público entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos.

**Gas Licuado de Petróleo:** Es una mezcla de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural o del petróleo, gaseosos en condiciones atmosféricas, que se licúan fácilmente por enfriamiento o compresión, constituida principalmente por propano y butanos. Su calidad corresponde con las especificaciones y estándares adoptados por la CREG mediante la resolución que establezca la remuneración del producto a los comercializadores mayoristas de GLP.

**Marca:** Conjunto de caracteres alfanuméricos inscritos de forma indeleble sobre el cilindro, que cumple los requisitos técnicos que para ese efecto establezca el Ministerio de Minas y Energía, y que hacen posible la identificación del distribuidor propietario del cilindro y responsable por la seguridad del mismo en los términos definidos en esta resolución.

**Petición:** Acto de cualquier persona, dirigido a la empresa, para solicitar, en interés particular o general, información relacionada con la prestación del servicio de GLP, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la empresa.

**Queja:** Medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.

**Reclamación:** Es una solicitud realizada por un suscriptor o usuario con el objeto de que la empresa revise, mediante una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos para tomar una posterior decisión final definitiva del asunto. Se hará de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato y en la Ley 142 de 1994.

**Recurso:** Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Abarca los recursos de reposición y, en algunos casos, de apelación. (Art. 154 Ley 142 de 1994).

**Red interna de cilindros y/o tanques estacionarios:** Sistema de tuberías no flexibles, internas o externas a la vivienda que permiten la conducción de gas hacia los distintos artefactos de consumo de un mismo usuario. Está comprendida entre la salida de los centros de medición (o los reguladores de presión para el caso de instalaciones para suministro de gas sin medidor) y los puntos de salida para la conexión de los artefactos de consumo.

**Reglamento Técnico para Cilindros y Tanques Estacionarios.** Resolución 180196 de 2006 del Ministerio de Minas y Energía, por la cual se expide el Reglamento Técnico para Cilindros y Tanques Estacionarios utilizados en la prestación del servicio público domiciliario de Gas Licuado del Petróleo GLP, y sus procesos de mantenimiento, y las que posteriormente la modifiquen o sustituyan.

**Solicitante:** Persona natural o jurídica que desea recibir el Servicio Público de GLP en su inmueble, y así lo hace saber a una empresa de servicios públicos domiciliarios de GLP encargada de desarrollar la actividad de

**Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

**Tanque Estacionario:** Recipiente utilizado en la prestación del servicio público domiciliario de Gas Licuado del Petróleo, con capacidad superior a 46 kilogramos (Kg.) de GLP, para almacenamiento de este combustible en las instalaciones del usuario final, que puede ser de Tipo 1 o Tipo 2 y que cumple con lo previsto en el Reglamento Técnico vigente expedido por el Ministerio de Minas y Energía.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último se denomina también consumidor.

## **CLÁUSULA SEGUNDA**

### **OBJETO:**

El presente contrato tiene por objeto que EL DISTRIBUIDOR preste el servicio público domiciliario de GLP en favor de LA COPROPIEDAD, a través de un carro cisterna al tanque estacionario de un inmueble, a cambio de un precio en dinero que se determinará de conformidad con la reglamentación y regulación tarifaria vigente y, especialmente, lo expedido por la CREG.

## **CLÁUSULA TERCERA**

### **SUJETOS:**

Son partes del contrato EL DISTRIBUIDOR de servicios públicos y LA COPROPIEDAD. EL DISTRIBUIDOR está dispuesto a celebrar el contrato para prestar el servicio de GLP con cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que actúe en representación de un grupo de usuarios pertenecientes a una copropiedad.

## **CLÁUSULA CUARTA PRECIO:**

Ambas partes convienen como precio de la prestación del servicio de GLP el precio oficial establecido por la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG- para la ciudad / municipio donde se encuentre el inmueble de LA COPROPIEDAD, en el cual se prestará el servicio, al momento de la firma del contrato, estos precios son actualizados periódicamente en las publicaciones que realiza la empresa en cumplimiento con la regulación vigente (ver artículo 20 Res. CREG 023 DE 2008)

Este valor varía según lo establecido en las resoluciones de precios que fije dicha Comisión y estará expuesto al público en los camiones en los que se transporta el GLP a granel.

Los precios podrán ser consultados en cualquier momento por los usuarios de LA COPROPIEDAD, a través de la línea telefónica de atención al usuario con que cuenta EL DISTRIBUIDOR.

## **CLÁUSULA QUINTA**

### **DURACIÓN Y PRÓRROGA DEL CONTRATO:**

El presente contrato se entiende celebrado por el término de \_\_\_\_\_ meses (no menor a un año) a partir de su firma, en el cual LA COPROPIEDAD compra y EL DISTRIBUIDOR vende GLP a granel. El contrato se entenderá prorrogado si llegado el tiempo del vencimiento del contrato ninguna de las partes manifiesta su interés de darlo por terminado.

## **CLÁUSULA SEXTA**

### **TERMINACIÓN DEL CONTRATO:**

El presente contrato se dará por terminado:

1. Cuando alguna de las partes, ya sea LA COPROPIEDAD/USUARIO o EL DISTRIBUIDOR de aviso a la otra de que no desea continuar con el desarrollo del contrato, como mínimo, con treinta (30) días hábiles de anterioridad a la fecha en que se desea dar por terminado el contrato.
2. En caso de disolución o modificación de EL DISTRIBUIDOR.
3. Por terminación del suministro del (los) Comercializador(es) Mayorista(s) a el DISTRIBUIDOR.
4. LAS PARTES podrán dar por terminado el contrato cuando alguna de ellas incumpla con las obligaciones bajo las cuales quedó sujeta en razón de este contrato.

**PARÁGRAFO 1:** Toda información no verídica que suministre LA COPROPIEDAD a EL DISTRIBUIDOR en razón del presente contrato es constitutiva de fraude a la empresa, de falta de probidad u honradez, y constituye conducta que se sancionará con la terminación del presente contrato, sin perjuicio de las demás sanciones legales y reglamentarias previstas en la leyes y en los reglamentos.

**PARÁGRAFO 2:** La parte que decida no continuar con el contrato de servicios públicos deberá entregar a la otra una comunicación escrita indicando la causa que dio origen a la decisión.

**PARAGRAFO 3:** Contra la comunicación escrita de terminación del contrato proveniente de EL DISTRIBUIDOR caben los recursos de reposición y apelación (Ley 142 de 1994, Art. 154, inc. 1).

## **CLÁUSULA SÉPTIMA**

### **CONDICIONES DE PAGO Y FINANCIAMIENTO:**

De acuerdo con lo que se indica en la Cláusula Décimo Sexta del presente contrato, EL DISTRIBUIDOR entregará las correspondientes facturas a cada uno de los usuarios de LA COPROPIEDAD, las cuales deberán reflejar la cantidad y el valor del producto registrado como consumido, por cada uno de los medidores individuales. Los usuarios de LA COPROPIEDAD podrán realizar el pago de la siguiente forma:

- a. De forma inmediata en dinero en efectivo, una vez reciba el cilindro y la factura.
- b. Prepago
- c. Pospago
- d. A través de un banco o alguna otra entidad de recaudo.

Para este contrato regirán las siguientes condiciones de financiamiento para el pago de los costos generados de la prestación del servicio:

- a. \_\_\_\_\_
- b. \_\_\_\_\_
- c. \_\_\_\_\_

## **CLÁUSULA OCTAVA CONDICIONES DE ENTREGA Y SOLICITUD**

La solicitud para recibir la prestación del servicio debe realizarse verbalmente a través de la LÍNEA DE ATENCIÓN DE PEDIDOS de EL DISTRIBUIDOR, \_\_\_\_\_, precisando la cantidad de GLP a granel requerido en el suministro. Una vez celebrado el correspondiente contrato, LA COPROPIEDAD podrá presentar solicitud del servicio en un horario de lunes a sábado, entre las 8:00 a.m. y la 4:00 p.m.

Una vez recibida la solicitud LA EMPRESA contará con máximo (24) horas para hacer llegar el pedido al inmueble de LA COPROPIEDAD.

a. Solicitud presentada por primera vez ante EL DISTRIBUIDOR. Al recibir la solicitud, el funcionario de EL DISTRIBUIDOR dejará constancia escrita de ello y de los datos pertinentes en un formulario preparado para ese efecto e, inmediatamente, informará al solicitante sobre la factibilidad de la prestación del servicio de GLP, teniendo en cuenta su ámbito de cobertura, equipos y condiciones técnicas disponibles para este fin.

Si el solicitante cuenta con tanque estacionario de su propiedad, EL DISTRIBUIDOR hará llegar el producto solicitado por LA COPROPIEDAD, dentro de las doce (12) horas siguientes a la aceptación de la solicitud, a la dirección indicada. Antes de proceder al suministro, y cada vez que éste se realice, el personal de EL DISTRIBUIDOR verificará que las acometidas, los tanques y las redes internas de LA COPROPIEDAD cumplan con los requisitos técnicos requeridos. El costo de estas revisiones deberá estar incluido en la tarifa de prestación del servicio.

EL DISTRIBUIDOR deberá realizar la revisión de la acometida y expedir el certificado de inspección técnica antes de efectuar el primer suministro de combustible al tanque conectado con la acometida. El costo de la revisión y certificación de la acometida se encuentra establecido de acuerdo con lo dispuesto en la regulación correspondiente y podrá ser consultado por LA COPROPIEDAD en cualquier momento a través de la línea telefónica de atención al usuario con que cuenta EL DISTRIBUIDOR.

Si el inmueble y el tanque cumplen con los requisitos técnicos exigidos por la normatividad vigente, LAS PARTES procederán a la firma del presente contrato y EL DISTRIBUIDOR continuará con el suministro del GLP.

**PARÁGRAFO.** Si LA COPROPIEDAD requiere que EL DISTRIBUIDOR le alquile el tanque estacionario, entre las partes se deberá firmar el correspondiente contrato de comodato o de préstamo de dicho tanque estacionario.

b. Solicitud presentada por primera vez ante EL DISTRIBUIDOR, junto con solicitud de alquiler de Tanque Estacionario. Al recibir la solicitud, el funcionario de EL DISTRIBUIDOR dejará constancia escrita de ello y de los datos pertinentes en un formulario preparado para ese efecto e, inmediatamente, informará al solicitante sobre la factibilidad de la prestación del servicio de GLP, teniendo en cuenta su ámbito de cobertura, equipos y condiciones técnicas disponibles para este fin.

Una vez se haya determinado la factibilidad de la prestación del servicio, se designará fecha y hora en la cual EL DISTRIBUIDOR realizará una visita al inmueble donde el solicitante requiere la recepción del servicio de GLP a granel, con el fin de determinar la posibilidad de adaptar allí el tanque estacionario y sus accesorios, la acometida y la red interna.

La visita deberá realizarse dentro de los cinco (5) primeros días hábiles, contados a partir de la fecha en que el solicitante se dirigió por primera vez a EL DISTRIBUIDOR con la intención de solicitar el servicio.

Una vez realizada la visita, el funcionario de EL DISTRIBUIDOR elaborará un informe indicando la factibilidad de adecuación del tanque estacionario y demás objetos que su instalación acarrea, en el inmueble visitado. Si la instalación es posible deberá realizarse en un término no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de elaboración del informe.

#### **CLÁUSULA NOVENA**

##### **DEPÓSITO: -OPCIONAL-**

Previo al llenado del tanque por primera vez, EL DISTRIBUIDOR requerirá un depósito en dinero a LA COPROPIEDAD que se constituye como garantía del producto dejado en el tanque antes de la facturación y recaudo individual de cada uno de los usuarios.

Este monto será equivalente a un cincuenta por ciento (50%) del valor del producto depositado en el tanque estacionario.

Al término del presente contrato, EL DISTRIBUIDOR deberá devolver este depósito a LA COPROPIEDAD, descontando el valor del producto remanente en el tanque al momento de la terminación del contrato, a los precios vigentes.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA**

##### **MEDICIÓN DEL SUMINISTRO:**

EL DISTRIBUIDOR deberá realizar la medición del producto entregado antes del llenado de tanque. Para esto, EL DISTRIBUIDOR debe contar con dispositivos de medición en sus carros cisterna que permitan determinar el peso del combustible entregado.

EL DISTRIBUIDOR medirá el combustible entregado en el tanque estacionario y suministrará a LA COPROPIEDAD/USUARIO un registro de esta medición, cada vez que realice el trasiego al tanque.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA**

##### **MEDICIÓN INDIVIDUAL PARA CADA USUARIO DE LA COPROPIEDAD:**

Cada uno de los inmuebles debe contar con un equipo de medición individual, el cual medirá el volumen de gas entregado. Los medidores individuales deben estar ubicados en sitios accesibles para su lectura.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA**

##### **PERIODO DE MEDICIÓN:**

EL DISTRIBUIDOR medirá y facturará el consumo registrado en los medidores individuales de forma mensual.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA**

##### **PROPIEDAD DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES:**

Los medidores individuales deben ser de propiedad de cada uno de los usuarios de LA COPROPIEDAD, y tanto su adquisición como su instalación están a cargo del mismo.

Los usuarios de LA COPROPIEDAD podrán solicitar a EL DISTRIBUIDOR la instalación de dichos medidores. El costo de este servicio podrá ser consultado en cualquier momento por los usuarios a través de la línea telefónica de atención al usuario con que cuenta EL DISTRIBUIDOR.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA**

##### **REVISIÓN Y CALIBRACIÓN DE LOS MEDIDORES:**

Es responsabilidad de EL DISTRIBUIDOR la revisión y calibración de los medidores, tanto los individuales como el del carro cisterna que surte el gas a granel, en los términos establecidos en la Resolución CREG 108 de 1997 o aquella que la modifique o sustituya.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA**

##### **FACTURACIÓN:**

Se expedirá una factura individual por cada usuario perteneciente a LA COPROPIEDAD/USUARIO. La factura expedida por EL DISTRIBUIDOR contendrá, como mínimo los siguientes elementos:

- a) El nombre de EL DISTRIBUIDOR responsable de la prestación del servicio y de donde proviene el gas envasado.
- b) Nombre de LA COPROPIEDAD/USUARIO y dirección del inmueble receptor del servicio.
- c) Fecha de facturación del servicio.
- d) Fecha de entrega de la factura al usuario.
- e) El valor unitario por el producto y/o servicio suministrado.
- f) El valor total a pagar por el producto y/o servicio suministrado.
- g) Número telefónico de la línea de atención de emergencias.

h) Un espacio para la firma de 'recibido' por parte de los usuarios de LA COPROPIEDAD, y un espacio para la firma de 'entregado' por parte del empleado encargado por EL DISTRIBUIDOR para esta labor.

La constancia de registro de la medición realizada, contenida en las Cláusulas Décimo Primera y Décimo Segunda del presente contrato, será utilizada para realizar el balance del gas facturado al final del contrato y para determinar las pérdidas de la red comunal.

La medición del volumen entregado a cada uno de los inmuebles, en conjunto con la aplicación de los correspondientes factores de corrección –temperatura y presión- y las pérdidas de la red de la cual se habló en el párrafo anterior, serán los elementos principales de la factura de los usuarios.

Quien recibe la factura deberá revisar y realizar el pago del valor que en ella se contenga. La firma de la factura por parte del usuario de LA COPROPIEDAD, o de la persona que la recibe, será constancia de la aceptación y conformidad de la misma. En la factura podrán incluirse otros cobros a los que EL DISTRIBUIDOR tenga derecho y que estén relacionados con la prestación del servicio, pero éstos se distinguirán nítidamente de los que originan los consumos. La razón de los mismos deberá explicarse en forma precisa.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA**

##### **PROPIEDAD DEL TANQUE ESTACIONARIO:**

El tanque será de propiedad de LA COPROPIEDAD o de EL DISTRIBUIDOR, según quien lo haya adquirido.

**PARÁGRAFO.** Si LA COPROPIEDAD/USUARIO requiere que EL DISTRIBUIDOR le alquile el tanque estacionario, entre las partes se deberá firmar el correspondiente contrato de comodato o de préstamo de dicho tanque estacionario.

#### **CLÁUSULA DÉCIMO SÉPTIMA**

##### **PROPIEDAD DE LA ACOMETIDA:**

La acometida del tanque estacionario será de propiedad de LA COPROPIEDAD/USUARIO, y tanto su adquisición como su instalación y revisión está a cargo del mismo, según lo indique la normatividad técnica que regule el tema. LA COPROPIEDAD es responsable de que la acometida sea revisada por personal idóneo y cuente con un certificado de inspección técnica de los requerimientos dispuestos en la Resolución del Ministerio de Minas y Energía 80505 de 1997, o aquella que la modifique o sustituya.

EL DISTRIBUIDOR deberá realizar la revisión de la acometida y expedir el certificado de inspección técnica antes de efectuar el primer suministro. El costo de la revisión y certificación de la acometida se establecerá de acuerdo en lo dispuesto en la regulación correspondiente.

EL DISTRIBUIDOR debe verificar la existencia de este certificado antes de prestar el servicio y LA COPROPIEDAD debe requerir la revisión y nueva certificación de la acometida cuando éste pierda su vigencia.



## **CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA**

### **PROPIEDAD DE LA RED INTERNA:**

La red interna es de propiedad de LA COPROPIEDAD/USUARIO y tanto su adquisición como su instalación, revisión y mantenimiento está a cargo del mismo. LA COPROPIEDAD será el responsable de que los bienes que conforman la red interna estén certificados, que ésta se realice por personal calificado, así como que cumpla con los requerimientos técnicos dispuestos en la Resolución de la Superintendencia de Industria y Comercio 14471 de 2002, o aquella que la modifique o sustituya.

## **CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA**

### **REVISIÓN, MANTENIMIENTO Y/O REPOSICIÓN DEL TANQUE ESTACIONARIO, EL MEDIDOR Y EL REGULADOR:**

La actividad de revisión parcial o total del tanque estacionario, el medidor y el regulador debe ser realizada por personal avalado por una entidad acreditada para la certificación de competencias laborales. En caso de que dicha entidad no exista, EL DISTRIBUIDOR que suministra el GLP realizará la calificación del personal, de acuerdo con lo que se indica en el Reglamento Técnico Resolución 180196 de 2006 del Ministerio de Minas y Energía.

Los costos de estos procedimientos deberán ser asumidos por quien sea el propietario del tanque estacionario, y estarán fijados de acuerdo con la regulación vigente. Estos costos podrán ser consultados por LA COPROPIEDAD en cualquier momento a través de la línea telefónica de atención al usuario con que cuenta EL DISTRIBUIDOR.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMA**

### **REVISIÓN DE LA RED INTERNA:**

La red interna deberá ser revisada antes de prestar el servicio por primera vez y periódicamente con el fin de garantizar la seguridad y el correcto funcionamiento de todos los dispositivos que la conforman. La revisión se realizará de la siguiente manera:

a. EL DISTRIBUIDOR realizará la verificación de la red interna según lo dispuesto en la Resolución SIC 14471 de 2002, o aquella que la modifique o sustituya. Una vez realizada la revisión expedirá el certificado de conformidad correspondiente.

Los costos de esta certificación se establecerán acorde con lo dispuesto en la regulación y podrán ser consultados en cualquier momento por los usuarios de LA COPROPIEDAD, a través de la línea telefónica de atención al usuario de EL DISTRIBUIDOR.

b. El certificado de conformidad entregado tiene una vigencia de cinco (5) años, o el término que dispongan los reglamentos vigentes.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMO PRIMERA**

### **CONSTRUCCIÓN DE LA RED INTERNA DE PROPIEDAD DE LA COPROPIEDAD:**

Si LA COPROPIEDAD no cuenta con red interna y demás instalaciones para ser receptor del servicio público de GLP a través de tanque estacionario, podrá solicitar su construcción a EL DISTRIBUIDOR, bajo los costos que éste tenga previstos para este servicio. Dichos costos podrán

ser consultados en cualquier momento por los usuarios de LA COPROPIEDAD, a través de la línea telefónica de atención al usuario con que cuenta EL DISTRIBUIDOR.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMO SEGUNDA**

### **ÁREA DE OPERACIÓN DE EL DISTRIBUIDOR:**

EL DISTRIBUIDOR prestará sus servicios en la ciudad de \_\_\_\_\_, por las rutas previamente establecidas. Las rutas podrán ser consultadas en cualquier momento por LA COPROPIEDAD a través de la página web o marcando a la línea telefónica de atención al usuario con que cuenta EL DISTRIBUIDOR.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMO TERCERA**

### **OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:**

EL DISTRIBUIDOR tiene establecida una oficina de peticiones, quejas y recursos (PQR) con el fin de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios en relación con los servicios que presta EL DISTRIBUIDOR. Ésta oficina llevará una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que se dieron.

Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice EL DISTRIBUIDOR proceden los recursos de reposición y de apelación (Ley 142 de 1994, Art. 154 inc. 1).

A través de la siguiente línea telefónica 6017482323 3208402366 3102119689 se atienden todas las inquietudes que los usuarios de LA COPROPIEDAD/USUARIO tenga respecto de la ubicación de la oficina PQR establecida por EL DISTRIBUIDOR y del procedimiento requerido para radicar una petición, queja o recurso.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMO CUARTA**

### **MECANISMO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS:**

EL DISTRIBUIDOR cuenta la siguiente línea de atención de emergencias 3209827394 la cual puede ser consultada por los usuarios de LA COPROPIEDAD durante las 24 horas del día en caso de que necesiten instrucción sobre las medidas que tienen que adoptar en caso de emergencia, o en caso que requiera atención inmediata.

1. Este servicio está organizado de tal manera que el tiempo transcurrido entre el reporte de la emergencia y la presencia del equipo de atención en el lugar de la misma sea lo más breve posible y cumpla con los requisitos que establezcan las autoridades competentes. Este servicio será divulgado a través de las facturas y otros medios de amplia circulación.

2. El Servicio de Atención de Emergencias mantiene contacto permanente con las autoridades locales, especialmente con los Comités de Atención de Emergencias, el Cuerpo de Bomberos y la Defensa Civil, para actuar en forma coordinada en la atención de emergencias relacionadas con la prestación del Servicio Público de GLP.

3. Este servicio cuenta con un manual de procedimientos para la atención de emergencias y lleva un registro de las emergencias presentadas, indicando claramente la fecha, tiempo de atención, causa y las medidas adoptadas en cada caso.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMO QUINTA OBLIGACIONES DE EL DISTRIBUIDOR DE SERVICIOS PÚBLICOS:**

LA EMPRESA tendrá las siguientes obligaciones:

1. Transportar el gas a granel, a través de carros cisterna, desde su planta hasta el inmueble de LA COPROPIEDAD.
2. Abastecer el mercado a través del suministro continuo del producto.
3. Contar con una flota de vehículos de transporte de gas a granel suficiente para atender su mercado, que cuente con los certificados y demás requisitos técnicos exigidos por las autoridades competentes, la regulación y normatividad vigente.
4. Utilizar vehículos que cuenten con los dispositivos necesarios para efectuar la medición del producto entregado, en los términos definidos en la Resolución 023 de 2008 y en las Cláusulas Décima y Décimo Primera del presente contrato.
5. Contar con personal capacitado para manejar adecuadamente el producto transportado. Este personal será el encargado del trasiego del producto a los tanques estacionarios y para ésto deberá contar con las herramientas necesarias para garantizar la seguridad de la operación y la integridad del tanque estacionario.
6. Garantizar que, excepto en situaciones de emergencia técnicamente probadas, no se trasvase o transfiera GLP entre tanques por fuera de las plantas envasadoras. En este caso, las situaciones de emergencia en que haya necesidad de realizar trasvases por condiciones de seguridad, éste se hará con el equipo adecuado y de acuerdo con el procedimiento establecido por las normas y los reglamentos del DISTRIBUIDOR.
7. Identificar plenamente la flota de vehículos y el personal encargado de su operación con el nombre del DISTRIBUIDOR, el número de teléfono de la oficina de peticiones, quejas y recursos y el número de teléfono de atención de emergencias.
8. Los carros cisterna para el llenado de tanques estacionarios deberán llevar visibles los precios de suministro del producto a granel al usuario final.
9. Disponer de todos los mecanismos a su alcance, que permitan el pedido y entrega del producto en el tiempo establecido en el contrato, de manera satisfactoria para LA COPROPIEDAD.
10. Adquirir pólizas de Responsabilidad Civil Extracontractual, con las características contenidas en el artículo 4, numeral 4º, de la Resolución CREG 023 de 2008.
11. Establecer una oficina de peticiones, quejas y recursos, para la atención de los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con los servicios que presta la empresa, de acuerdo con lo que se indica la Cláusula Vigésimo Tercera del presente contrato, basada en el artículo 13, numeral 5, de la Resolución 023 de 2008.
12. Establecer una línea de atención de emergencias las 24 horas del día, con el fin de atender al LA COPROPIEDAD sobre las medidas a tomar en caso de emergencia y para ejecutar las acciones de atención inmediata a que haya lugar, de acuerdo con lo que se indica la Cláusula Vigésimo Cuarta del presente contrato, basada en el artículo 13, numeral 6, de la Resolución 023 de 2008.
13. Contar con un Servicio de Atención de Emergencias según lo establecido en la Cláusula Vigésimo Cuarta del presente contrato, basada en el artículo 13, numerales 7 y 8 de la Resolución 023 de 2008.
14. Instruir a los usuarios de LA COPROPIEDAD acerca de los requerimientos técnicos exigibles para la prestación del servicio, las personas autorizadas para la realización de las obras, los equipos idóneos y los costos asociados.
15. Verificar, cada vez que suministre producto al tanque estacionario de LA COPROPIEDAD, que las acometidas, los tanques y las redes internas cumplan con los requisitos técnicos requeridos. El costo de estas revisiones deberá estar incluido en la tarifa de prestación del servicio.
16. Abstenerse de suministrar el servicio cuando las instalaciones de LA COPROPIEDAD no estén en condiciones que garanticen la seguridad del uso del combustible.

17. Informar a LA COPROPIEDAD del servicio de revisión de instalaciones y redes internas que la empresa ofrece, y los costos asociados.
18. Instruir a los usuarios de LA COPROPIEDAD sobre el manejo y los riesgos que representa el uso del GLP y sobre las medidas que se deben adoptar en caso de emergencia. Esta obligación se debe cumplir, como mínimo, a través de la elaboración de cartillas instructivas y la inclusión de notas informativas de seguridad en las facturas que se expidan. Esto, sin perjuicio de cumplir con otras normas que sobre el mismo asunto expidan autoridades competentes.
19. Entregar una factura que refleje la cantidad de GLP suministrado y su respectivo valor. La factura debe cumplir con lo establecido en la Cláusula Décimo Quinta del presente contrato.
20. Realizar la facturación y el recaudo de acuerdo con lo dispuesto en la ley, en la regulación y en el presente contrato.
21. Informar, con tanta amplitud como sea posible, el territorio donde presta sus servicios.
22. Disponer, en la sede de EL DISTRIBUIDOR, copias legibles de las condiciones uniformes del presente contrato. Este contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar copia al suscriptor o a los usuarios de LA COPROPIEDAD que lo soliciten.
23. Contar con los permisos, certificaciones o autorizaciones que las Autoridades competentes requieran o lleguen a requerir para el desarrollo del objeto de este Contrato. Estos permisos y certificaciones deberán ser formal y sustancialmente satisfactorios, definitivos y no estar sujetos a ulterior revisión o apelación.
24. Cumplir con las normas contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes, así como las que establezca el presente contrato de condiciones uniformes.
25. Cumplir con la legislación relativa al desarrollo de la actividad y demás normas, reglamentos y disposiciones que tengan relación con el objeto del Contrato, ya sean del orden nacional, departamental o municipal.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMO SEXTA**

### **OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O LA COPROPIEDAD:**

LA COPROPIEDAD o suscriptor tendrá las siguientes obligaciones:

1. Realizar la solicitud de prestación del servicio de GLP en las condiciones establecidas en la Cláusula Octava del presente contrato.
2. Recibir el suministro del producto solicitado, acompañado de la correspondiente factura, según se haya establecido en la Cláusula Décimo Quinta del presente contrato.
3. Pagar la factura entregada por EL DISTRIBUIDOR, según se haya establecido en la Cláusula Séptima del presente contrato, previa revisión de que la información contenida en ella coincide con el suministro de GLP efectivamente entregado, según lo estipulan las Cláusulas Décima y Décimo Primera del presente contrato.
4. Adquirir, instalar y hacer revisar con periodicidad las instalaciones, red interna, y la acometida. Lo propio se deberá hacer con el tanque estacionario, si es de su propiedad.
5. Contar con una red interna que haga posible la prestación del servicio de GLP, y hacerla certificar cada cinco (5) años.
6. Mantener el tanque estacionario en buenas condiciones y velar por su integridad (tanto física como su contenido).
7. Permitir a EL DISTRIBUIDOR que, previo aviso y autorización, ingrese al inmueble a inspeccionar, reparar o mantener el tanque estacionario, su instalación, la acometida y la red interna.
8. Hacer buen uso del servicio de modo que no genere riesgos excepcionales o se constituya en una carga injustificada para EL DISTRIBUIDOR o los demás miembros de la comunidad.

9. Disponer de la línea de atención al usuario y de los mecanismos de atención de emergencias, cuando la situación lo amerite.

10. Asegurarse de que EL DISTRIBUIDOR que presta el servicio está legalmente constituido y debidamente inscrito ante la SSPD y la CREG.

11. Cumplir con las normas contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes, así como las que establezca el presente contrato de condiciones uniformes.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMO SÉPTIMA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:**

Las diferencias que surjan entre EL DISTRIBUIDOR y el suscriptor y/o los usuarios de LA COPROPIEDAD con ocasión de la celebración, ejecución, o terminación del contrato y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se podrán someter a la decisión de un árbitro único, abogado, que decidirá en derecho, cuya designación se solicitará al Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato y el proceso no deberá durar más de seis meses.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMO OCTAVA CLÁUSULA DE AJUSTES POR CAMBIOS REGULATORIOS:**

Todo cambio o ajuste dispuesto por el ente regulador, o demás entidades con autoridad para pronunciarse sobre el manejo y desenvolvimiento del sector del GLP, se entenderá automáticamente integrado al presente contrato, modificando aquellas cláusulas que le sean contrarias.

## **CLÁUSULA VIGÉSIMO NOVENA CESIÓN DEL CONTRATO:**

LA COPROPIEDAD/USUARIO no podrá ceder el presente contrato, total o parcialmente, sin la autorización previa, expresa y escrita de EL DISTRIBUIDOR.

**PARÁGRAFO 1.** EL DISTRIBUIDOR no adquiere ni acepta obligación alguna frente al cesionario

## **CLÁUSULA TRIGÉSIMA RÉGIMEN LEGAL DEL PRESENTE CONTRATO:**

Hacen parte de este contrato la Ley 142 de 1994, las disposiciones concordantes y las normas que las modifiquen, adicionen, sustituyan y reglamenten. Son aplicables supletoriamente, las normas del Código Civil y el Código de Comercio, que no sean contrarias.

## **CLÁUSULA TRIGÉSIMO PRIMERA DOMICILIO CONTRACTUAL:**

Para los efectos contractuales se tendrá como domicilio la ciudad de \_\_\_\_\_, departamento de \_\_\_\_\_, de la República de Colombia.

## **CLÁUSULA TRIGÉSIMO SEGUNDA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO:**

Si EL DISTRIBUIDOR considera que el inmueble donde se prestará el servicio de GLP cumple con los requisitos técnicos exigidos por la normatividad vigente, LAS PARTES procederán a la firma del presente contrato.

Para constancia, este contrato se firma en \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 202\_\_.

**EL DISTRIBUIDOR**

**MARCO FIDEL ALFONSO GOMEZ**  
**C.C. 13.499.434 Cúcuta**  
**Citygas Distribuidora sas esp - Nit. 900.453.463-5**

**Usuario - Representante de la Copropiedad**

\_\_\_\_\_

C.C.